

患者満足度調査結果

【令和7年度①】

- 実施日 令和7年9月2日（火）
- 回答者数 外来患者さま 247 人、入院患者さま 104 人
合 計 351 人



- 総合得点 90.71 点 （外来：90.26 点、入院：91.16 点） ※無回答を除く

アンケートにご協力いただいた患者さまには、心から感謝いたします。

私たち病院職員一同は、今回いただいた患者さまのご意見を真摯に受けとめ、より高いレベルのサービスで患者さまに奉仕し、市民の皆さまにより評価される病院を目指してまいります。

下関市立市民病院 CS 推進委員会

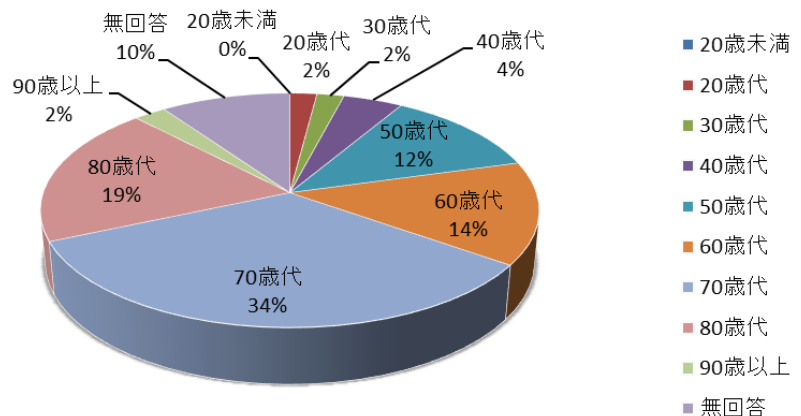
外来患者さまアンケート

問1 性別、年齢などについて

- 性別 □男性 101 人（41%） □女性 116 人（47%） □無回答 30 人（12%）

- 年齢 60 歳以上の方が約 70%を占めています。

□20 歳未満	0 人（0%）
□20 歳代	5 人（2%）
□30 歳代	5 人（2%）
□40 歳代	11 人（4%）
□50 歳代	30 人（12%）
□60 歳代	35 人（14%）
□70 歳代	83 人（34%）
□80 歳代	48 人（19%）
□90 歳代以上	6 人（2%）
□無回答	24 人（10%）



●受診された診療科目

診療科	人数	診療科	人数	診療科	人数
内科	17 人	血液内科	8 人	腎臓内科	11 人
緩和ケア内科	0 人	リウマチ膠原病内科	10 人	ペインクリニック内科	6 人
糖尿病内分泌代謝内科	14 人	呼吸器内科	5 人	循環器内科	14 人
消化器内科	4 人	精神科	0 人	神経内科	1 人
外科	19 人	脳神経外科	10 人	呼吸器外科	15 人
心臓血管外科	11 人	小児外科	0 人	整形外科	38 人
リハビリテーション科	10 人	皮膚科	19 人	泌尿器科	20 人
産婦人科	11 人	乳腺外科	1 人	眼科	11 人
耳鼻咽喉科	5 人	放射線診断科	1 人	放射線治療科	3 人
麻酔科	0 人	救急科	0 人	総合診療科	0 人
歯科・歯科口腔外科	15 人	無回答	26 人		

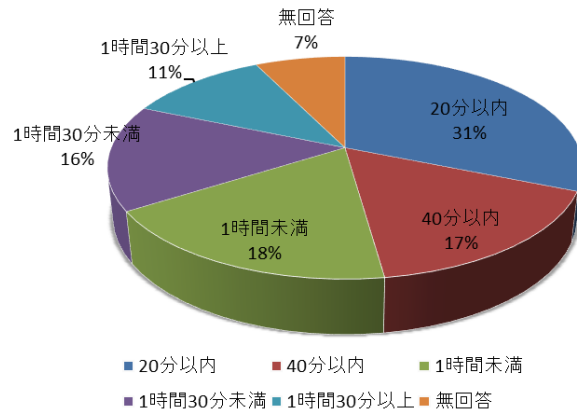
問2 待ち時間について

(1) 本日は予約をされてこられましたか。

- 予約あり 234 人 (95%)
- 予約なし 5 人 (2%)
- 無回答 8 人 (3%)

(2) 診察までの待ち時間(予約ありの方は、予約時間からの待ち時間)を教えてください。

- 20 分以内・・・ 77 人 (31%)
- 40 分以内・・・ 41 人 (17%)
- 1 時間未満・・・ 45 人 (18%)
- 1 時間 30 分未満・・・ 38 人 (16%)
- 1 時間 30 分以上・・・ 28 人 (11%)
- 無回答・・・ 18 人 (7%)



平均待ち時間は、約 55 分です。

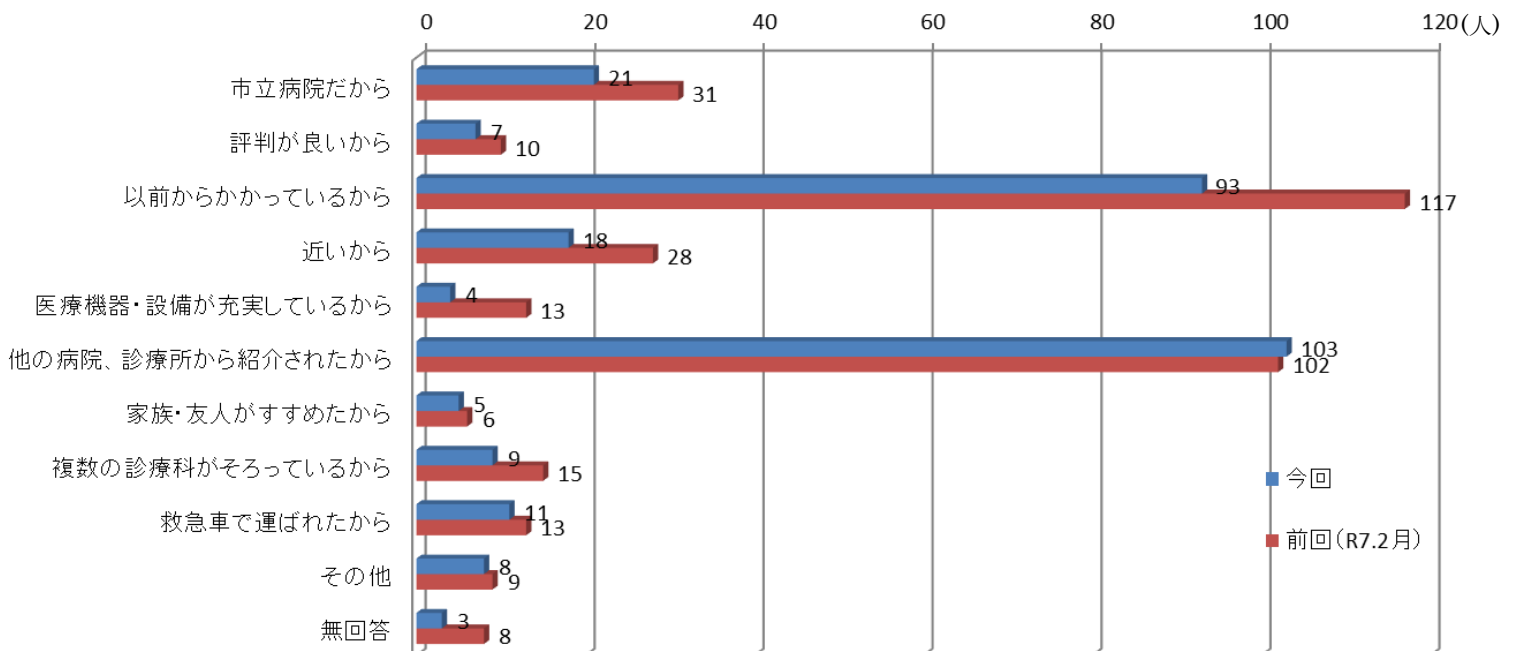
前回調査時 (R7.2 月実施) は、約 60 分でした。

令和 7 年 3 月より案内票を導入し、予約患者さまは自動受付機で受付後、外来窓口へ寄ることなく直接各種検査へ行くことができるようになったため、診察までの待ち時間が短縮したのではないかと考えます。今後も引き続き待ち時間を短縮するように努めてまいります。

※平均待ち時間は、「20 分以内」を 20 分、「40 分以内」を 40 分、「1 時間未満」を 60 分、「1 時間 30 分未満」を 90 分、「1 時間 30 分以上」を 120 分として単純計算しています。

問3 この病院を選ばれた理由は何ですか。

「他の病院、診療所から紹介されたから」がもっとも多く 103 人 (41.7%)、次いで「以前から市民病院にかかっているから」が 93 人 (37.7%) となりました。



問4 職員の対応などについてお聞きます。(※5 点満点)

- (1) 当院の医師の対応、印象はいかがでしたか。
- (2) 当院の看護職員の対応、印象はいかがでしたか。
- (3) 当院のその他の医療スタッフの対応、印象はいかがでしたか。
- (4) 当院の受付、会計の職員の対応、印象はいかがでしたか。

	(1) 医師	(2) 看護師	(3) その他	(4) 受付・会計
今回	4. 49	4. 43	4. 39	4. 22
R7 年 2 月	4. 42	4. 48	4. 33	4. 12
R6 年 9 月	4. 43	4. 38	4. 32	4. 16

問5 院内の環境についてお聞きます。(※5 点満点)

- (1) 院内の表示や案内は分かりやすかったですか。
- (2) 院内の施設(食堂、トイレ、駐車場など)について満足されましたか。
- (3) (2)で「やや不満」、「不満」と思われた施設は何ですか。
- (4) 院内の売店(コンビニエンスストア)について満足されましたか。
- (5) 総合的に見て院内の環境には満足されていますか。
- (6) 診察室でのプライバシーは守られていましたか。

	(1) 表示・案内	(2) 施設	(4) コンビニ	(5) 総合環境	(6) プライバシー
今回	3. 87	3. 33	3. 57	3. 77	3. 98
R7 年 2 月	3. 91	3. 30	3. 49	3. 77	4. 00
R6 年 9 月	3. 89	3. 40	3. 53	3. 76	3. 99

(3) (2)で「やや不満」、「不満」と思われた施設

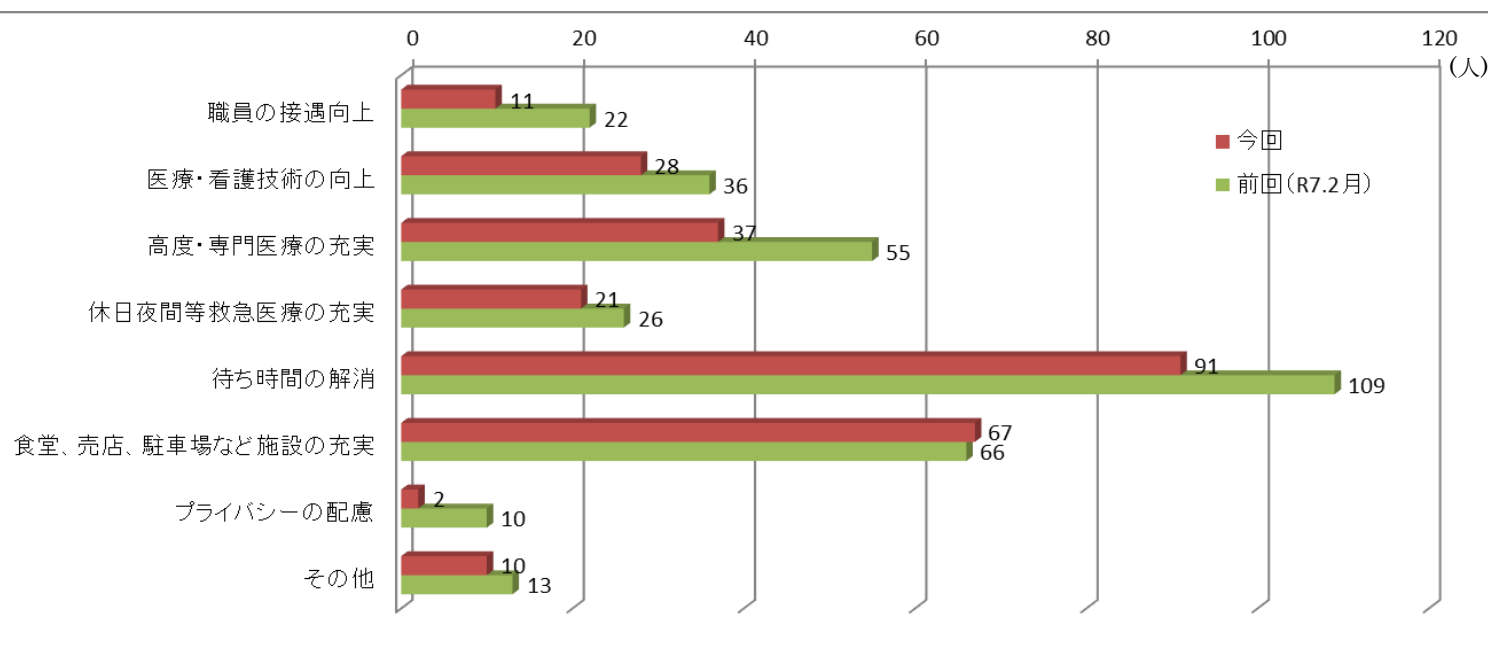
	食堂	トイレ	駐車場・ 駐輪場	空調	照明	その他
今回	14 人	28 人	51 人	2 人	5 人	4 人
R7 年 2 月	10 人	41 人	68 人	2 人	2 人	3 人
R6 年 9 月	17 人	42 人	43 人	3 人	4 人	2 人

問6 病院への要望、印象などについてお聞きます。

- (1) 今後、当院に望まれることはどのようなことですか。

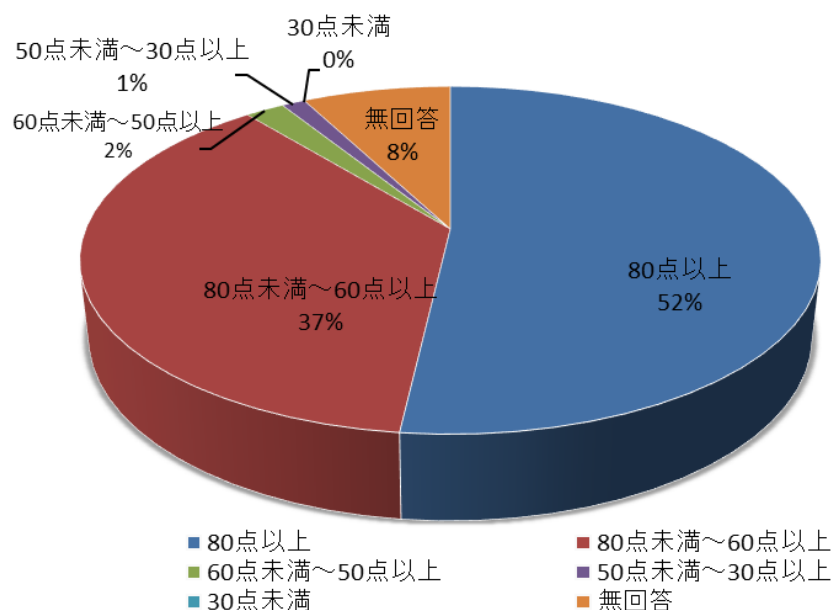
「待ち時間の解消」を望まれている患者さまが最も多く 91 人 (34%) いらっしゃいました。次に多かったのは、「食堂、売店、駐車場などの施設の充実」で 67 人 (25%) でした。

※複数回答あり
※無回答 54 人を除く



(2)医療内容、スタッフの対応、施設など、総合的に見てこの病院を採点するとすれば何点ぐらいだと思いますか。

- 80 点以上・・・128 人 (52%)
- 80 点未満～60 点以上・・・92 人 (37%)
- 60 点未満～50 点以上・・・5 人 (2%)
- 50 点未満～30 点以上・・・ 3 人 (1%)
- 30 点未満・・・ 0 人 (0%)
- 無回答・・・ 19 人 (8%)



単純平均した、総合得点は **90.26 点** です。(前回より 3.04 点アップ)

前回調査時の総合得点は、87.22 点でした。

問7 その他 当院に対してお気づきの点などがございましたら、ご記入ください。

ありがとうございます言葉	回答者
何も言うことなし。良い。	60 歳代 女性 外科、歯科・歯科 口腔外科
いつもありがとうございます。	40 歳代 男性 呼吸器外科
親切です。	— 女性 脳神経外科
いつ来ても皆さんテキパキされて安心して診察も受けられ。これからも他に行こうとは思いません。	70 歳代 女性 皮膚科、眼科
新しい病院ができるのを待っています。	80 歳代 男性 血液内科
とっても良き！感謝。	50 歳代 男性 整形外科、リハビリ テーション科
スタッフの対応は非常に良い。	70 歳代 女性 産婦人科
とても親切な対応で特に何も言うことはありません。	50 歳代 女性 糖尿病内分泌代謝 内科
待ち時間が長くなりそうな時には、声をかけていただくなど気遣いを感じられました。	50 歳代 男性 —
スタッフの方々はとても良い感じでした。 健診センターの医師はとても良かったです。	50 歳代 女性 産婦人科
皆さんとても親切でした。ありがとうございます。	40 歳代 男性 整形外科
夜間の救急医療には助けられました。	80 歳代 女性 外科

ご意見・ご要望	回答者
案内の導線がわかりにくい。（今回人間ドック以外で初受診） 「知っている人」向けの案内が多い。	30 歳代 女性 外科
対応の良いスタッフを入れてほしい。〇〇科のスタッフはいつも一緒だから良くない。 予約を前みたいに複数入れてほしい。ものすごく不便です。	50 歳代 男性 糖尿病内分泌代謝 内科

ご意見・ご要望	回答者
「患者さま～」と呼び出している科があるけど、不自然と思います。	70 歳代 女性 泌尿器科
(接遇が) 良い人もいれば悪い人もいる。	60 歳代 男性 糖尿病内分泌代謝 内科、呼吸器外科、 皮膚科
入院するのに個室を増やしてほしい。 入院の時の服をもっと清潔にしてほしい。	70 歳代 女性 耳鼻咽喉科、放射 線治療科、歯科・ 歯科口腔外科
冬期、正面玄関前で待つ間の寒さ対策。	60 歳代 男性 耳鼻咽喉科
現状、8 時 15 分から正面玄関が開くが、7 時頃より開けてもらって、外ではなく 院内で待つことができれば大変ありがたいです。是非ご一考を。	50 歳代 男性 外科、皮膚科、眼 科
受診内容によっては時間がかかる。(採血検査など)	80 歳代 女性 心臓血管外科
予約受付やマイナンバーの機械を増設してほしい。待ち時間が長いため。 採血する職員が変わっているので、時間がかかりすぎる。手際が悪い。	50 歳代 男性 循環器内科
診断書を申請してから受領までに時間がかかる。	70 歳代 女性 整形外科
外来診療票を受付に出してから計算書がでるまでの時間が長い。	70 歳代 女性 内科
駐車場を広くしてほしい。20 分くらい待ちました。	60 歳代 女性 整形外科
時間帯によって駐車場に入る時に時間がかかり、予約時間が気になることがある。	70 歳代 女性 歯科・歯科口腔外 科
駐車場になかなか入れないので、もう少し駐車スペースを増やしてほしい。 障害者用の駐車場が 5 台しかないので、そこが空いてないと車いすの乗り降りが 大変。	50 歳代 女性 糖尿病内分泌代謝 内科、心臓血管外 科、整形外科
駐車場に入るのに待ちました。 医師の表情、対応、説明が不十分だと感じました。	50 歳代 女性 産婦人科
一部の看護職員の教育不足。	60 歳代 男性 泌尿器科
院内が少々暗い。	80 歳代 女性 歯科・歯科口腔外 科

ご意見・ご要望	回答者
術後、集中治療室にて担当の看護師にきつく怒られた。	70 歳代 ― 呼吸器外科
透析室に 1 台受付台を置いてほしい。	70 歳代 男性 ―
すべての面で車いすを使用している人への配慮が足りない。車いす待機場所で待っていると、診察呼び出しの画面が全く見えない。（内科）	40 歳代 ― ペインクリニック 内科
車いすでトイレに行ったとき（病棟）、手を洗った後ペーパータオルに手が届かなかった。	60 歳代 女性 整形外科、リハビリテーション科
食堂で注文した料理を席まで持ってきてほしい。	80 歳代 男性 皮膚科

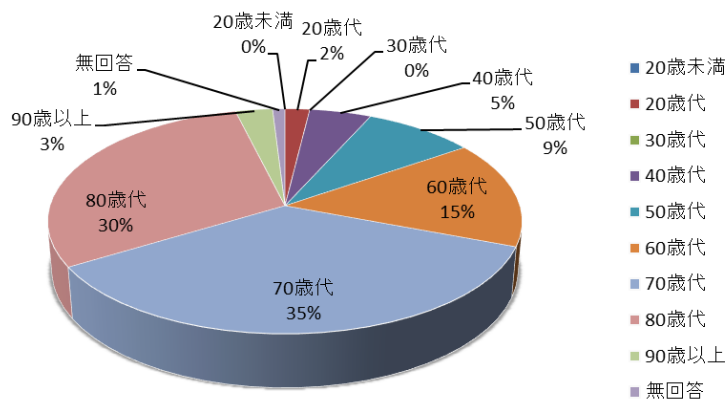
入院患者さまアンケート

問1 性別、年齢などについて

●性別 □男性 50 人（48%） □女性 50 人（48%） □無回答 4 人（4%）

●年齢 60 歳以上の方が約 80%を占めています。

□20 歳未満 0 人（0%）
 □20 歳代 2 人（2%）
 □30 歳代 0 人（0%）
 □40 歳代 5 人（5%）
 □50 歳代 9 人（9%）
 □60 歳代 16 人（15%）
 □70 歳代 37 人（35%）
 □80 歳代 31 人（30%）
 □90 歳代以上 3 人（3%）
 □無回答 1 人（1%）



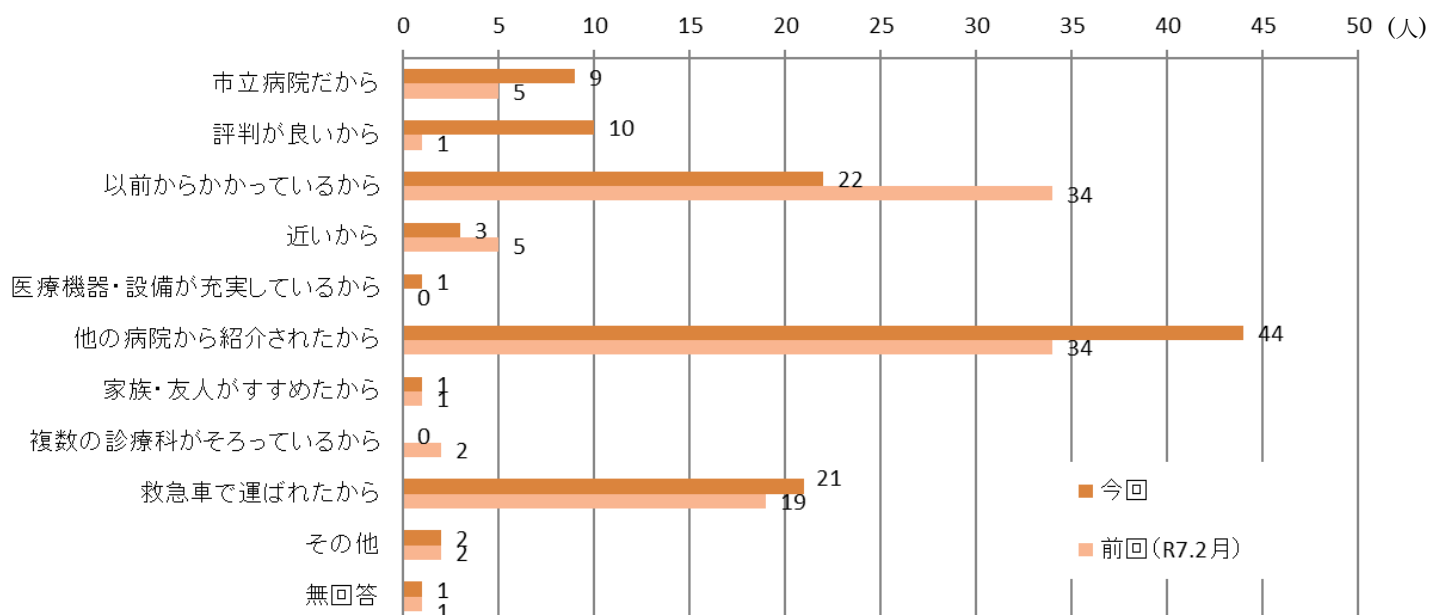
●入院されている病棟

※複数回答あり

入院された病棟	3 階東	3 階西	4 階東	4 階西	5 階東	6 階東	緩和ケア	無回答
人数	2 人	1 人	35 人	14 人	18 人	16 人	12 人	9 人

問2 この病院を選ばれた理由は何ですか。

「他の病院から紹介されたから」が 44 人（39%）、「以前からかかっているから」が 22 人（19%）、「救急車で運ばれたから」21 人（18%）という結果になりました。上位 3 位までは、前回と同様の結果となりました。
 ※無回答 1 人は除く



問3 医師の対応などについてお聞きます。(※5 点満点)

- (1) あいさつ、言葉づかい、態度などはいかがですか。
- (2) 検査・治療は、あなたに分かりやすく理解できるような説明をしたうえで行なわれていますか。
- (3) 総合的にみて、当院の医師の印象はいかがですか。



	(1)あいさつ等	(2)説明	(3)総合
今回	4. 61	4. 65	4. 55
R7 年 2 月	4. 40	4. 58	4. 45
R6 年 9 月	4. 61	4. 57	4. 46

問4 看護師の対応などについてお聞きます。(※5 点満点)

- (1) あいさつ、言葉づかい、態度などはいかがですか。
- (2) 検査・治療は、あなたに分かりやすく理解できるような説明がされていますか。
- (3) 総合的にみて、当院の看護師の印象はいかがですか。



	(1)あいさつ等	(2)説明	(3)総合
今回	4. 57	4. 54	4. 49
R7 年 2 月	4. 38	4. 56	4. 43
R6 年 9 月	4. 52	4. 50	4. 43

問5 その他の職員の対応についてお聞きます。(※5 点満点)

- (1) 当院のその他の医療スタッフの対応、印象はいかがですか。
- (2) 当院の受付、会計の職員の対応、印象はいかがですか。



	(1)その他	(2)受付・会計
今回	4. 32	4. 08
R7 年 2 月	4. 25	4. 02
R6 年 9 月	4. 42	4. 26

問6 お見舞いの方に対する職員の対応、印象はいかがですか。

問7 食事のメニューや味は満足されていますか。(※いずれも 5 点満点)



	問6 お見舞い	問7 食事
今回	4. 20	3. 59
R7 年 2 月	4. 09	3. 61
R6 年 9 月	4. 09	3. 65

問8 院内の環境についてお聞きます。(※5 点満点)

- (1) 院内の表示や案内はわかりやすいですか。
- (2) 病室では快適に過ごすことができますか。
- (3) 院内の施設(食堂、トイレ、駐車場など)について満足されましたか。
- (4) (3)で「やや不満」、「不満」と思われた施設は何ですか。
- (5) 院内の売店(コンビニエンスストア)について満足されましたか。
- (6) 総合的に見て院内の環境には満足されていますか。
- (7) 病室でのプライバシーは守られていましたか。

	(1) 院内表示	(2) 病室の快適さ	(3) 食堂、トイレ等	(5) コンビニエンスストア	(6) 環境総合	(7) プライバシー
今回	4.00	3.96	3.51	3.75	3.98	4.11
R7 年 2 月	3.84	3.78	3.44	3.53	3.77	3.88
R6 年 9 月	3.98	3.89	3.66	3.69	3.93	4.00

(4) (3) で「やや不満」、「不満」と思われた施設

	食堂	トイレ	駐車場・ 駐輪場	空調	照明	その他
今回	4 人	9 人	5 人	4 人	1 人	3 人
R7 年 2 月	0 人	13 人	8 人	3 人	1 人	3 人
R6 年 9 月	2 人	10 人	7 人	8 人	4 人	1 人

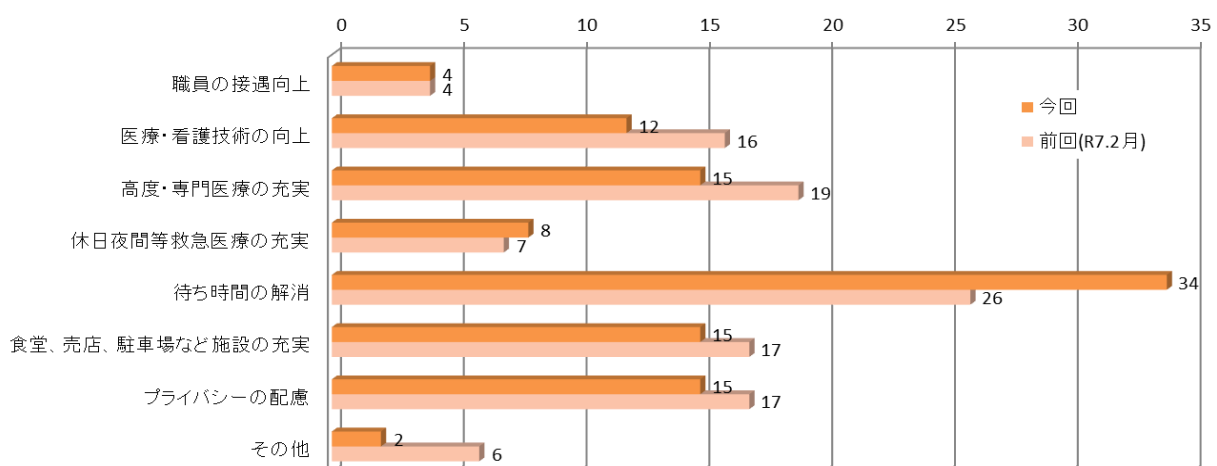
問9 病院への要望、印象などについてお聞きます。

(1) 今後、当院に望まれることはどのようなことですか。

外来患者さまのアンケートと同じく、一番要望が多かったのは「待ち時間の解消」34 人（32％）でした。次に多かったのが「高度・専門医療の充実」、「食堂、売店、駐車場など施設の充実」、「プライバシーの配慮」15 人（14％）でした。

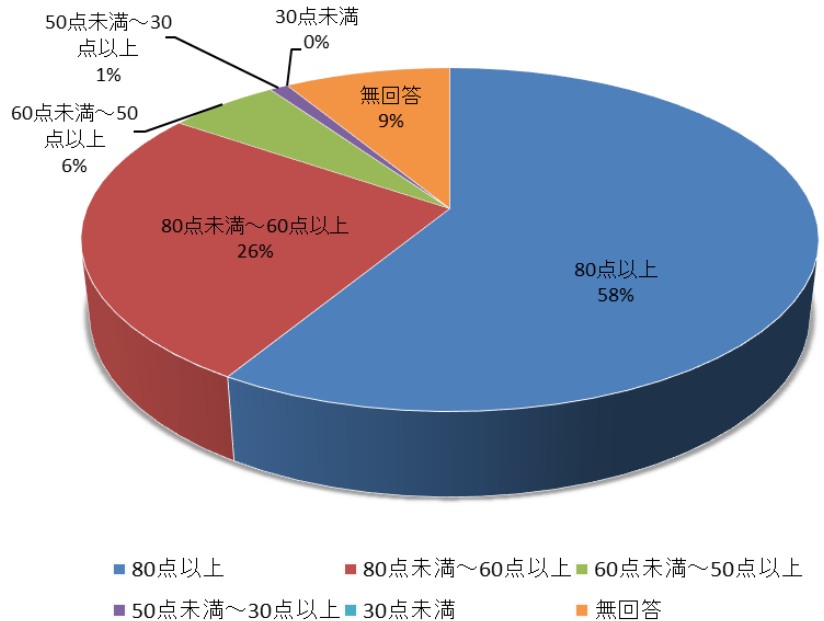
※複数回答あり

※無回答 34 人は除く



(2)医療内容、スタッフの対応、施設など、総合的に見てこの病院を採点するとすれば何点ぐらいだと思いますか。

- 80 点以上・・・61 人（58%）
□80 点未満～60 点以上・・・27 人（26%）
□60 点未満～50 点以上・・・ 6 人（6%）
□50 点未満～30 点以上・・・ 1 人（1%）
□30 点未満・・・ 0 人（1%）
□無回答・・・9 人（9%）



単純平均した、総合得点は

91.16 点です。

前回調査時の総合得点は、88.15 点でした。

入院患者さまの総合得点は、前回より 3.01 点上がる結果となりました。

問10 その他 当院に対してお気付きの点などがございましたら、ご記入ください。

ありがとうございます言葉	回答者
病院にずっといるとマイナスに考えたり、つらい時もありましたが、HCU や 6 階東病棟の皆さんが笑顔で接してくれて、とても前向きになりました。常に一人ひとりに声かけして素晴らしいなと思いました。	40 歳代 女性 6 階東病棟
私はこの病院に感謝しています。	60 歳代 男性 6 階東病棟
スタッフの対応に大変感謝しています。	70 歳代 男性 6 階東病棟
これからも頑張ってください。	60 歳代 男性 6 階東病棟
患者目線で見ても院内で働かれている皆さま、何事にも精いっぱいな様子がうかがえます。お疲れ様です。	70 歳代 男性 6 階東病棟
子供の出産や私の病気のたびにこちらでお世話になっており、大変信頼している病院です。大変なお仕事の中、いつも優しく接してくださり本当に感謝しかありません。ありがとうございます。大変なことばかりでしょうが、頑張ってください。身体にはお気をつけて。	50 歳代 女性 5 階東病棟
先生と看護師さんに大変良くしていただいております。	70 歳代 男性 5 階東病棟
4 階西病棟の看護師は雰囲気が良い人が多い。	60 歳代 男性 4 階西病棟

ありがとうございます言葉	回答者
全般的に教育が行き届いている感じがする。	80 歳代 女性 4 階東病棟
看護師さんにはとても良くしてもらいました。担当の先生にもよく説明していただいて良かったです。	50 歳代 男性 4 階東病棟
主治医の甲斐先生は日曜・祭日でも必ず訪室して、経過の説明をしてくださり、いつも心強く思っています。ありがとうございます。	70 歳代 女性 4 階西病棟
皆さんがとても優しくて、ありがたいです。	70 歳代 男性 緩和ケア病棟

ご意見・ご要望	回答者
この病院は病室でスマホを許していますか？各人がスピーカーで話している。	70 歳代 ー 6 階東病棟
部屋での携帯電話の使用は可能な限り制限してほしい。周りがうるさい。歩行困難な人以外は、極力面会室で話してほしい。	60 歳代 男性 4 階東病棟
4 人部屋で大声で電話する患者、特に高齢者は耳が悪いので大声で話してうるさい。4 人部屋では通話禁止のポスターをして、看護師さんからも注意してほしい。	70 歳代 男性 5 階東病棟
看護師さんの笑顔が少ない。	80 歳代 女性 4 階西病棟
高齢者に対する心遣いがもう少しほしい。	80 歳代 女性 4 階東病棟
全盲の方への対応など、看護スキルを向上してほしい。忙しいからなのか知らないが、患者の話を聞いてもらえなかった。	70 歳代 女性 5 階東病棟
お見舞対応の職員（守衛）は委託業者を変更しなければ体質は変わらない。みんなの声で意見を見るたびに怒りや悲しさを感じる。流通業を経験した人や接客が上手な人を担当にすれば、市民病院の評価はさらに上がると思います。	70 歳代 男性 4 階西病棟
建て替え計画もあるようですが、老朽化が目立つ。	70 歳代 男性 4 階西病棟
部屋にトイレがあったら良いと思う。夜中でも行きやすいし、溜まったものを捨ててもらい手間も省けると思う。	90 歳代 女性 緩和ケア病棟
駐車料金が高い。	70 歳代 女性 緩和ケア病棟
コンビニの品ぞろえが少なすぎる。	40 歳代 女性 6 階東病棟

ご意見・ご要望	回答者
トイレを増やしてほしい。個室のテレビは無料にしてほしい。それとシャワーがあると良い。	50 歳代 女性 4 階西病棟

アンケート調査にご協力いただきました皆さまに心より感謝いたしますとともに、職員の対応などにより、ご不快な思いをされた患者さまには大変申し訳なく、今後の課題が多くあることを改めて認識する機会となりました。

多くのご要望をいただいている待ち時間の短縮につきましては、以前から一貫して取り組んで来ておりますが、解決が大変困難な問題で、個々の患者さまの事情や診療内容によって診療時間が短時間で済むこともあれば 1 時間を超えるような長時間を要する場合もあり、予測が困難となっております。令和 6 年度から「案内票」や「フリーWi-Fi」の導入など、待ち時間を短くする仕組みや待ち時間の間を快適に過ごしていただく工夫をしております。引き続き待ち時間短縮に向け、外来・会計時の番号表示案内の活用など、より一層の努力をしてまいりたいと考えております。

また、トイレを増やしてほしい・狭い、駐車場が狭いなどの施設・設備に対するご意見を多くいただきました。建物の構造上の問題により、トイレの増設や駐車場の拡張は難しいのが現状ではございますが、運用面で改善できないか検討してまいります。入院時のスマートフォン（携帯電話）の使用については、必ずマナーモード及びサイレンモードに設定していただき、病室（多人数部屋）での長電話、大声での通話など、他の方の迷惑にならないようお願いします。職員の接遇については、引き続き院内で研修会等を開催し接遇向上を図るなど、改善に向けて取り組みたいと考えております。

最後になりましたが、温かいお言葉も多くいただき、職員一同心が癒され、またこれからの励みとなりました。今後も、来院される皆さまにご満足いただけるよう、職員教育及び環境整備等に努めてまいります。

アンケートにご協力いただいた皆さま、ありがとうございました。